Curso de Agente Comercial

Módulo Actividad de Venta Técnica

- Comportamientos de compra y venta
- Psicología aplicada a la venta
- Comunicación y empresa. Técnicas aplicadas
- Metodología de conocimiento del producto
- Metodología de conocimiento del cliente

Unidad Didáctica 6:
- **Métodos de venta**
- Etapas de la venta directa
- Negociación comercial
- Seguimiento de ventas

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta Personal aquella que existe un contacto directo entre comprador y vendedor,

Tiene dos modalidades: Interna y/o Externa (dentro y/o fuera del establecimiento)

Interna	Externa
· Mostrador	· Industrial
· Mercados	· A tiendas
· Autoservicio	· Visitadores
· Ferias	· Domiciliaria
· Tienda fábrica	· Ambulante
	· Auto-venta

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta Personal aquella que existe un contacto directo entre comprador y vendedor,

Modalidades Internas o dentro del establecimiento

- Venta mostrador,
  - · El cliente entra dentro del establecimiento
  - · El vendedor averigua que necesita para vendérselo
  - · Es aconsejable: conocer el producto, ir al grano, ser amable, hacer respetar el turno, no engañar, ofrecer alternativas, buen servicio, atender devoluciones, ofrecer promociones,..

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta Personal aquella que existe un contacto directo entre comprador y vendedor,

Modalidades Internas o dentro del establecimiento

- Venta en mercados,
  - · Principalmente para productos de alimentación, fruta, verdura, pescados,...
  - · Son un conjunto de pequeños establecimientos independientes (puestos)
  - · El edificio les aporta servicios comunes y afluencia de público
  - · Son de carácter local, municipal, barrio,..
  - · Actualmente soportan mucha presión de los super e hipermercados

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta Personal aquella que existe un contacto directo entre comprador y vendedor,

Modalidades Internas o dentro del establecimiento

- Venta en ferias y salones,
  - Una feria es una manifestación comercial realizada en locales especiales, en hoteles o en salones especiales
  - Los eventos se organizan sistemáticamente y con carácter periódico
  - Las empresas expositoras son invitadas por los promotores y la organización
  - Cumplen de manera acertada las políticas de comunicación para atraer público

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta Personal aquella que existe un contacto directo entre comprador y vendedor,

Modalidades Internas o dentro del establecimiento

- Venta en fábrica,
  - · Algunas empresas montan una tienda (show room) en la propia fábrica
  - · Suelen comercializar productos de otras temporadas (outlet)
  - · También venden productos con pequeños defectos o taras (saldos)
  - · Deben evitar hacer la competencia a los comercios de la zona

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta Personal aquella que existe un contacto directo entre comprador y vendedor,

Modalidades Externa o fuera del establecimiento

- Venta Industrial y/o a tiendas,
  - Es la venta de bienes y servicios a nivel de mayorista, revendedores, comercios, usuarios empresariales o instituciones
  - Los volúmenes de venta son mayores que a nivel consumidor
  - El vendedor industrial es un vendedor especializado (técnico)
  - La venta industrial requiere estrategia y formación del equipo de ventas

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta Personal aquella que existe un contacto directo entre comprador y vendedor,

Modalidades Externa o fuera del establecimiento

- Venta Industrial y/o a tiendas,
  - · Los equipos de venta generalmente están bien remunerados
  - · La Dirección Comercial también tiene una fuerte componente técnica
  - · Existen diferentes especialidades por sectores de industria o comercio

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta Personal aquella que existe un contacto directo entre comprador y vendedor,

Modalidades Externa o fuera del establecimiento

- Venta a prescriptores ,
  - · Los visitadores o venta a prescriptores constituyen una especialidad
  - · Se venden básicamente ideas, fórmulas, resultados, mecanismos,..
  - · Se trabaja mucho la imagen y solvencia de las marcas
  - · Laboratorios farmacéuticos, promotores de bebidas, vendedores de libros a escuelas y colegios,..

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta Personal aquella que existe un contacto directo entre comprador y vendedor,

Modalidades Externa o fuera del establecimiento

- Venta a domicilio ,
    - · Una de ellas es la conocida como “*puerta fría”,* venta sin previo aviso
    - · Ventas en el lugar de trabajo
    - · Ventas promocionales durante la excursión
    - · Ventas de reuniones organizadas por la empresa o por particulares
    - · La rotación del personal de ventas es muy alta en este tipo de venta
    - · La motivación laboral es fundamental para tener éxito con este sistema

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta Personal aquella que existe un contacto directo entre comprador y vendedor,

Modalidades Externa o fuera del establecimiento

- Venta a ambulante ,
  - · Cualquier tipo de comercialización realizada en instalaciones desmontables
  - · El "mercadillo" con carácter semanal propio de pueblos
  - · Ofrecen gran variedad de artículos, textil, menaje, ..
  - · Son conocidas las actuaciones de los "*charlatanes de feria*"
  - · En algunas poblaciones está prohibido este sistema fuera del recinto previsto

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta Personal aquella que existe un contacto directo entre comprador y vendedor,

Modalidades Externa o fuera del establecimiento

- Venta La auto-venta ,
  - · El vendedor ofrece los productos que lleva a bordo de su vehículo y que ha cargado al principio de la jornada en la fábrica o almacén
  - · Pueden ser productos perecederos, dulces, pan, golosinas, snacks,..
  - · Productos refrigerados, pescados, verduras, helados,..
  - · También industriales, pequeña herramienta, accesorios, recambios,..

  (no confundir con pre-venta y posterior distribución)

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta a distancia conjunto de sistemas que van apareciendo a medida que se desarrollan nuevas técnicas de comunicación,

- Por correspondencia, *venta directa*
- Audiovisual
- Telefónica
- Venta TV
- Vending
- Electrónica

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta a distancia conjunto de sistemas que van apareciendo a medida que se desarrollan nuevas técnicas de comunicación,

- Venta directa,
    - La más antigua es la venta por carta o venta por correspondencia
    - Se rige por las técnicas del Marketing directo
    - Generalmente se remite un catálogo de productos para comprar al cliente
    - Se cuida mucho la comunicación y la relación directa cliente-empresa
    - Es la suma de publicidad más venta todo en uno
    - Es una forma sutil de venta personal o mejor personalizada
    - Complementos, bisutería, libros, discos, ..

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta a distancia conjunto de sistemas que van apareciendo a medida que se desarrollan nuevas técnicas de comunicación,

- Venta audiovisual y telefónica,
  - Se apoya en medios como el cine, el vídeo, fax, multimedia,..
  - Mas que un sistema de venta son medios técnicos que ayudan a vender
  - La venta telefónica adopta varias formas;
    - · fase preparatoria de la venta directa para recoger información
    - · anticipación de una visita para venta personal
    - · o como sistema de venta completo y autónomo

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta a distancia conjunto de sistemas que van apareciendo a medida que se desarrollan nuevas técnicas de comunicación,

- Venta en TV, televenta o teletienda,
  - Tiene ciertos parecidos con la venta telefónica apoyada con imágenes
  - Su principal desventaja son los costes de producción
  - Generalmente son anuncios ad·hoc por producto o pequeño catalogo
  - También como publi-reportaje de un porfolio (ordenador+impresora+..)
  - Hay canales exclusivos para la venta (teletienda)

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta a distancia conjunto de sistemas que van apareciendo a medida que se desarrollan nuevas técnicas de comunicación,

- Venta en máquinas expendedoras,
  - Son máquinas automáticas de venta, *vending*
  - Se usan para diferentes productos, bebidas, snacks, tabaco,..
  - Son vendedores 24x7 y casi en cualquier lugar
  - Es necesario un sistema de reposición de producto y mantenimiento
  - Sus desventajas son la caducidad de los productos, las roturas, robos,..
  - Los precios son algo más caros de lo habitual pero a cambio comodidad

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta a distancia conjunto de sistemas que van apareciendo a medida que se desarrollan nuevas técnicas de comunicación,

- Venta electrónica, comercio electrónico, venta *on-line*
  - Conocida también como *on-line*, se realiza a través de Internet
  - Una empresa expone sus productos al público a través de una página web
  - La página web puede ser privada o común (portal e-bay)
  - El comprador localiza el producto o empresa usando un buscador
  - Visita la página elegida y navega por ella llenando el *"carrito de la compra"* con los productos elegidos

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

Venta a distancia conjunto de sistemas que van apareciendo a medida que se desarrollan nuevas técnicas de comunicación,

- Venta electrónica, comercio electrónico, venta *on-line*
    - Una vez completada la compra finaliza cumplimentado el pago
    - El pago se realiza también de manera electrónica (tarjeta crédito, PayPal)
    - Es válido para muchos productos de consumo e industriales
    - Las empresas también realizan transacciones comerciales electrónicas (e-business)

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

La venta multinivel es heredera de la venta piramidal aunque a diferencia de ésta aquella es legalmente aceptada

- Venta multinivel,
  - Una persona asume la función de distribución entre los compradores
  - La gama de productos los adquiere directamente al fabricante
  - Crea una red de sub-distribuidores independientes
  - La compensación económica va en función de ventas propias y de la red
  - Venta a domicilio con estructura directiva conectada
  - Los productos suelen ser surtidos y de calidad
  - Anway

Métodos de venta

Sistemas y puntos de venta
Personal · a Distancia · Multinivel

La venta multinivel es heredera de la venta piramidal aunque a diferencia de ésta aquella es legalmente aceptada

- Venta piramidal,
  - De carácter fraudulento consiste en la captación continua de vendedores
  - Cada vendedor nuevo capta a su vez a nuevos vendedores
  - Cada nuevo vendedor debe comprar un pack mínimo de productos
  - Las comisiones se devengan piramidalmente de lo vendido a cada uno
  - Los productos son de baja calidad y caros
  - Bestline, desapareció dejando una deuda fiscal importante

Métodos de venta

Metodología
Venta y Negociación

Vender es

traspasar a alguien por el precio convenido la propiedad del algo que uno posee hasta ese momento (RAE)

El proceso por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador) (AMA)

Métodos de venta

Metodología
Venta y Negociación

Negociar es

el proceso por el cual dos o más partes, a través de un medio de comunicación determinado, hacen una propuesta inicial y reciben una contra propuesta, con el intento de llegar a un acuerdo que se sitúe entre ambas posturas.

Métodos de venta

Metodología
Venta y Negociación

Consideraciones,

- La negociación se hace necesaria cuando el cliente acepta el producto (oferta)
- El cliente espera conseguir las mejores condiciones de compra posibles
- Implica que una parte espera conseguir alguna cosa en contrapartida
- La base de la negociación es un intercambio o cesión de algo por otro algo

Métodos de venta

Metodología
Venta y Negociación

Consideraciones,

- Negociación no es sinónimo de venta ni al contrario
- No todos los vendedores necesitan ser negociadores (según el sistema de venta)
- Pero generalmente venta y negociación van unidas, sobre todo en venta compleja

Métodos de venta

Metodología
Venta y Negociación

Consideraciones,

- La venta es un proceso de persuasión, el vendedor tiene que convencer al cliente que su oferta es la más adecuada para satisfacer sus necesidades
- La negociación se entiende como proceso en el que se confrontan dos fuerzas opuestas para intentar llegar a un punto de acuerdo común cediendo alguna cosa

Métodos de venta

Metodología
Venta y Negociación

Consideraciones,

- En toda venta existe una componente de negociación
- Actualmente la venta se enfoca hacia la negociación
- Ha cambiado la manera de vender pasando del *"gano-pierdes"* al *"gano-ganas"*
- La venta ha evolucionado de transaccional a la relacional

Métodos de venta

Metodología
Venta y Negociación

¿Por qué muchas veces cuando estamos negociando tenemos la sensación de estar en desventaja respecto a nuestro oponente?

Variables de la negociación,

- El poder
- La información
- El marco de la negociación
- Los objetivos y las alternativas

Métodos de venta

Metodología
Venta y Negociación

¿Por qué muchas veces cuando estamos negociando tenemos la sensación de estar en desventaja respecto a nuestro oponente?

Variables de la negociación,

- El poder, referido al relativo a cada una de las partes
  - · Cuando el cliente tiene una gran capacidad de compra (tipo A)
  - · Cuando el proveedor tiene una posición de monopolio
  - · Cuando los negociadores no tienen el mismo rango (gerente vs comercial)
  - · Cuando el producto o la empresa no son conocidos

Métodos de venta

Metodología
Venta y Negociación

¿Por qué muchas veces cuando estamos negociando tenemos la sensación de estar en desventaja respecto a nuestro oponente?

Variables de la negociación,

- La información, a mayor información sobre el oponente más ventaja negociadora
    - · La información limita o amplía el alcance de la negociación
    - · Al vendedor le gustaría conocer las ofertas de la competencia
    - · Al comprador estará interesado en conocer los costes reales del producto

Métodos de venta

Metodología
Venta y Negociación

¿Por qué muchas veces cuando estamos negociando tenemos la sensación de estar en desventaja respecto a nuestro oponente?

Variables de la negociación,

- El marco de la negociación o contexto en donde se desarrolla
    - · Como son el lugar, el tiempo que se dispone,..
    - · El lugar condiciona la negociación, oficinas del cliente, feria de muestras,..
    - · A mayor tiempo mayor margen de maniobra
    - · El tiempo se usa como elemento de presión en una negociación

Métodos de venta

Metodología
Venta y Negociación

¿Por qué muchas veces cuando estamos negociando tenemos la sensación de estar en desventaja respecto a nuestro oponente?

Variables de la negociación,

- El objetivos y alternativas,
    - · Son los intereses de ambos negociadores
    - · Elementos que aportan o restan ventaja en la negociación
    - · Es muy importante tener claro los objetivos, las alternativas y los límites

Métodos de venta

Metodología
Venta y Negociación

Reglas para negociar eficazmente,

- Si no tenemos necesidad de negociar, no negociemos (no incumplir)
- Negociar con el interlocutor adecuado, con el nivel de autoridad suficiente
- Dominar la comunicación y las técnicas de escucha
- Preparar adecuadamente la negociación
- Se respetuoso con las postura del otro, no prejuzgar

Métodos de venta

Metodología
Venta y Negociación

Reglas para negociar eficazmente,

- No subestimar nunca la otra parte, no infravalorar
- Respetar otros acuerdos preestablecidos, no forzar o imponer
- Ser abierto y flexible, escuchar y actuar
- Ser paciente y perseverante, no rendirse a la primera
- Asegurar la comprensión de la información en ambos sentidos

Métodos de venta

Metodología
Venta y Negociación

Reglas para negociar eficazmente,

- No renunciar a los objetivos mínimos
- Controlar las emociones durante la negociación, procurar ambiente agradable
- Concluir la negociación en un punto positivo

Métodos de venta

Metodología
Preparación de visitas

La preparación de una visita de ventas implica obtener información para asegurar un buen desarrollo de la entrevista comercial.

Preparación del vendedor, psicológica:

- Mantener una actitud positiva y de atención permanente
- Dispuesto a escuchar activamente más que hablar
- Prepararse para empatizar con el cliente, persuadirle y estimularle
- Gestionar sus emociones de manera inteligente, asertividad
- Estar auto motivado, orientado a objetivos y predispuesto a negociar
- Mentalidad de granjero/agricultor no de cazador (largo plazo)

Métodos de venta

Metodología
Preparación de visitas

La preparación de una visita de ventas implica obtener información para asegurar un buen desarrollo de la entrevista comercial.

Preparación de conocimientos:

- Conocer a fondo su empresa,
  - · Filosofía, misión, visión y valores. Historia de la entidad
  - · Instalaciones productivas, medios y capacidades de servicio o fabricación
  - · Mercados en los que opera, nacionales y/o internacionales
  - · Empresas del grupo, filiales, participadas, asociaciones,..

Métodos de venta

Metodología
Preparación de visitas

La preparación de una visita de ventas implica obtener información para asegurar un buen desarrollo de la entrevista comercial.

Preparación de conocimientos:

- Conocer a fondo su empresa,
  - · El Plan de Ventas de nuestra organización, Business Plan o similar
  - · Saber cuál es la estrategia en materia comercial de nuestra empresa
  - · Tener claros los objetivos comerciales que debemos cumplir
  - · Conocer que espera de mi la compañía

Métodos de venta

Metodología
Preparación de visitas

La preparación de una visita de ventas implica obtener información para asegurar un buen desarrollo de la entrevista comercial.

Preparación de conocimientos:

- Conocer a fondo el producto, fundamental para ayudar a comprar
  · Características, funciones, ventajas y beneficios
  · Argumentos de venta del producto
  · Aspectos relacionados con la producción, embalaje, envases, logística,..
  · Conocer el proceso productivo, los controles de calidad,..

Métodos de venta

Metodología
Preparación de visitas

La preparación de una visita de ventas implica obtener información para asegurar un buen desarrollo de la entrevista comercial.

Preparación de conocimientos:

- Conocer a fondo el producto, fundamental para ayudar a comprar
  - · Saber todo del producto te permite una exposición ordenada y convincente
  - · Los productos competidores sus ventajas e inconvenientes
  - · Resolver las diferencias desfavorables con el producto competidor
  - · Saber resolver las objeciones más comunes del cliente hacia el producto

Métodos de venta

Metodología
Preparación de visitas

La preparación de una visita de ventas implica obtener información para asegurar un buen desarrollo de la entrevista comercial.

Preparación de conocimientos:

- Conocer a fondo del mercado,
  · Volumen del segmento o nicho de mercado (€ o uds.)
  · Tendencias del sector, del mercado
  · Productos alternativos existentes, competencia indirecta
  · Mapa de competidores, participación de mercado,..
  · Saber cuál es nuestra posición en el mercado, cuota

Métodos de venta

Metodología
Preparación de visitas

La preparación de una visita de ventas implica obtener información para asegurar un buen desarrollo de la entrevista comercial.

Preparación de conocimientos:

- Conocer a fondo del cliente, si queremos vender primero deberemos conocer
  - · El tipo de empresa o entidad, qué posición ocupa en su mercado
  - · Estructuras de la organización, almacén, tiendas,..
  - · Procesos de compra, como paga, como recibe la mercancía,..
  - · Qué otras marcas tiene, a qué precios vende, qué promociones hace,..
  - · A quién vende mi cliente para poder asesorarle mejor

Métodos de venta

Metodología
Preparación de visitas

La preparación de una visita de ventas implica obtener información para asegurar un buen desarrollo de la entrevista comercial.

Preparación de conocimientos:

- Conocer a fondo del cliente, si queremos vender primero deberemos conocer
  - · Averiguar sus necesidades, sus problemas
  - · Analizar y estudiar sus motivaciones de compra, beneficio, servicio, prestigio
  - · Conocer su proceso de decisión de compra, comparativas, selección,..
  - · Saber cuales son sus expectativas, qué resultados espera conseguir
  - · Conocer su grado de satisfacción con nuestro producto/empresa

Métodos de venta

Metodología
Preparación de visitas

La preparación de una visita de ventas implica obtener información para asegurar un buen desarrollo de la entrevista comercial.

Preparación de conocimientos:

- Conocer los objetivos, toda visita debe tener un objetivo claro
  - · Conocer al cliente y sus carencias
  - · Introducir un nuevo producto
  - · Informarse sobre lo ya vendido y reponerlo
  - · Cobrar un factura atrasada o un impago
  - · Presentarle una promoción

Métodos de venta

Metodología
Preparación de visitas

La preparación de una visita de ventas implica obtener información para asegurar un buen desarrollo de la entrevista comercial.

Preparación de conocimientos:

- Conocer los objetivos, toda visita debe tener un objetivo claro
  - · Solucionar una reclamación o queja
  - · Negociar una actividad de merchandising
  - · Formarle sobre una nueva línea de productos
  - · Realizar una gestión sobre precios, nuevas tarifas o condiciones
  - ¡ Vender !

Métodos de venta

Metodología
Preparación de visitas

La preparación de una visita de ventas implica obtener información para asegurar un buen desarrollo de la entrevista comercial.

Preparación de conocimientos:

- Con todo lo anteriormente expuesto, es decir con los conocimientos de:

Nuestra empresa, nuestro producto, del mercado, del cliente y el objetivo de la visita

Se deben preparar los argumentos de venta para tener éxito en la entrevista

Métodos de venta

Metodología
Preparación de visitas

La preparación de una visita de ventas implica obtener información para asegurar un buen desarrollo de la entrevista comercial.

Preparación del material:

- Información sobre las últimas compras del cliente, cantidades, productos,..
- Una ficha del cliente, información base, condiciones, tarifas,..
- Muestras del producto si procede, folletos, carpetas, catálogos,..
- Material para una demostración si es el caso
- Calculadora, tarjetas de visita, bolígrafo, cuaderno,..

Métodos de venta

Metodología
Preparación de visitas

La preparación de una visita de ventas implica obtener información para asegurar un buen desarrollo de la entrevista comercial.

Preparación de nuestra imagen:

- Somos la imagen de la empresa no lo olvides
- Aseo e higiene personal cuidados, aspecto saludable
- Vestimenta adecuada y aceptada en el mundo comercial
- Cuidar el lenguaje verbal y no verbal
- Cuidado con los complementos excesivos, gafas de sol, collares,..

Módulo Actividad de Venta Técnica

Unidad Didáctica 6:

- Comportamientos de compra y venta
- Psicología aplicada a la venta
- Comunicación y empresa. Técnicas aplicadas
- Metodología de conocimiento del producto
- Metodología de conocimiento del cliente
- Métodos de venta
- Etapas de la venta directa
- Negociación comercial
- Seguimiento de ventas